

# Aushängeschild Internetauftritt

Kein Pflegedienst kann es sich noch leisten, auf die vielfältigen Möglichkeiten zur Werbung und Kundengewinnung im Internet zu verzichten. Über den Internetauftritt erreichen Sie Interessenten, die längst nicht mehr in den Gelben Seiten blättern, wenn sie eine Dienstleistung vor Ort suchen. Die Kinder Ihrer künftigen Pflegekunden – sie sind zumeist zwischen 45 und 60 Jahren alt – wohnen häufig weit entfernt von ihren Eltern und nutzen zu fast 80 % regelmäßig das Internet zur Informationsbeschaffung.

## Suchmaschinenoptimierung für einen guten Platz

Wer also nach einem geeigneten Pflegedienst sucht, der vergleicht gezielt die Angebote vor Ort, und zwar zumeist per Suchanfrage über Suchmaschinen wie Google (Marktführer mit etwa 80 % aller Suchanfragen). Websites von Pflege-

diensten, die hier auf der 1. Seite erscheinen, werden am häufigsten besucht. Mit Suchmaschinenoptimierung oder -marketing erreichen Sie die besten Plätze (siehe Checkliste).

**Hinweis:** Menschen, die einen Pflegedienst suchen, nutzen auch gerne die Suchmaschinen der Pflegekassen wie z. B. den AOK-Pflegenavigator oder BKK Paula.

## Kundenfreundlichkeit ist das A und O

Ist ein Besucher auf Ihrer Website gelandet, haben Sie aber erst halb gewonnen, denn Ihr Internetauftritt muss besonders nutzerfreundlich sein, wenn er Interesse für Ihr Angebot wecken soll. Wer Informationen braucht, möchte

1. schnell fündig werden und
2. die Informationen kompakt, gut verständlich und übersichtlich präsentiert bekommen.

Verworrene Strukturen, lange Texte oder komplizierte Darstellungen schrecken Internetbesucher ab. Daher sollten Sie kritisch prüfen, ob Ihr Internetauftritt die in der unten stehenden Übersicht genannten Kriterien erfüllt.

## So kommt Ihr Pflegedienst auf die begehrten Plätze in den Suchmaschinen

► Geben Sie den Namen Ihres Pflegedienstes z. B. bei Google ein. Erscheint Ihre Seite ausschließlich einmal mit der eigenen WWW-Adresse, dann ist sie schlecht vernetzt.

**Tipp:** Tragen Sie Ihren Pflegedienst kostenlos ein in **Branchenverzeichnis** (hotfrog.de, suchnase.de, suchen.de, meinestadt.de u. Ä.) und in **Pflegedienstverzeichnisse** (geborgen-im-alter.de, das-pflegeportal.de, pflegedienst.de, pflegedienstführer.de u. Ä.). Diese Verlinkungen von Seiten mit höheren Zugriffszahlen verbessert Ihre Position

## Checkliste: Das muss eine gute Pflegedienst-Website bieten:

**Übersichtliche Struktur:** Ideal sind 6 Hauptrubriken / Menüpunkte:

- |                       |             |                           |
|-----------------------|-------------|---------------------------|
| 1. Start / Willkommen | 3. Über uns | 5. Datenschutz            |
| 2. Leistungen         | 4. Kontakt  | 6. Impressum / Disclaimer |

**Hinweis:** Das Impressum ist gesetzlich vorgeschrieben.

Alle weiteren Themen lassen sich diesen 5 Gruppen in Unterrubriken / Untermenüpunkten zuordnen, z. B. so:

- unter „Leistungen“: Grundpflege, Behandlungspflege, Beratungsleistungen, weitere Dienstleistungen für Privatzahler usw.
- unter „Über uns“: Leitbild, Team, Firmengeschichte, Kooperationspartner, Kundenkommentare, Presse, Einzugsgebiet, Jobangebote.

**Hinweis:** Natürlich kann eine solche Grundstruktur erweitert werden durch Rubriken mit hohem **Nutzwert für den Besucher**: Glossar mit Pflegebegriffen, die häufigsten Fragen (FAQs), Aktuelles (z. B. Aktionen, Engagement), Termine (z. B. Pflegekurs, Infoabend)

## Internetgerechte Texte:

**Form:** Bereiten Sie Informationen für das Internet im „Finger-Food-Stil“ auf: leicht konsumierbare Häppchen, kurze Sätze, viele Absätze. Überschriften heben Wichtiges hervor, Zwischenüberschriften strukturieren die Informationen.

**Sprache:** Erklären Sie komplizierte Inhalte leicht verständlich; vermeiden Sie möglichst Pflegefachbegriffe, oder erklären Sie sie mit einfachen Worten, ohne behrend zu wirken; bauen Sie keine Bildungsbarrieren auf.

**Bilder:** Sie sagen oft mehr als 1.000 Worte und lösen (unbewusste) Assoziationen aus: Klug eingesetzte so genannte Schmuckbilder (lizenzfrei und kostenlos z. B. bei [www.pixelio.de](http://www.pixelio.de)) vermitteln Herzlichkeit, Menschlichkeit, Zuwendung, Zufriedenheit, Freude usw. Mit professionellen Aufnahmen (keine Handy- oder Zufallsfotos!) von Team, Pflegedienstbüro, Dienstwagen usw. gewinnen Sie Sympathien: Jeder will die Menschen sehen, die die eigenen Eltern pflegen sollen.

**Barrierefreiheit:** Je leichter sich Besucher zurechtfinden, blättern und lesen können, desto hilfreicher wirkt Ihr Pflegedienst. Denken Sie auch an Sehbehinderte!

► **Bieten Sie Komfort:** einstellbare Schriftgröße, Sitemap (Inhaltsverzeichnis mit Links), Suchfunktion, Kontaktformular, Anfahrtsbeschreibung mit Karte, Funktionen zum Ausdrucken der jeweiligen Seite (Button „Druckversion“), Downloadbereich mit PDF-Dateien zum Herunterladen und Ausdrucken (für Gebühren- und Checklisten, Formulare, Info-Broschüren).

► Wählen Sie eine **breit laufende Schriftart**, große Zeilenabstände, geringe Satzbreite, starke Kontraste (dunkle Schrift auf hellem Grund). Hinterlegen Sie bei allen Bildern Kurzbeschreibungen, was zu sehen ist – diese werden von Vorleseprogrammen für Sehbehinderte mit erfasst.

**Grafisches Design:** Ihr Logo und Ihre Firmenfarben bilden die optische Grundlage für die Gestaltung der Seiten (Corporate Identity). Vermeiden Sie Animationen. Grundregel: ruhige Optik, gute Kontraste, ansprechende Bilder.

in der Suchmaschinenhierarchie (Page-Ranking). Außerdem leitet der Link den Nutzer des Verzeichnisses direkt zu Ihrem Angebot.

• **Webcrawler** (Suchprogramme) durchsuchen das Internet ständig nach neuen Seiten oder **Aktualisierungen**. Setzen Sie regelmäßige Links und neue Infos (Aktualisierungen, am besten mit einer Blog-Funktion) auf Ihre Seite, dann wird dies registriert und Ihre Seiten werden neu bewertet.

• Mit **Metatags** (Schlüsselwörter, typische Suchbegriffe) im unsichtbaren Kopfbereich einer Seite geben Sie den Webcrawlern Informationen über die Inhalte Ihrer Seite, damit diese auch bei typischen Suchbegriffen als Suchergebnis ausgegeben werden. **Tipp:** Ergänzen Sie Ihre bisherigen Metatags, lassen Sie Ihren Webdesigner zusätzliche Schlagworte mit Ortsangabe eintragen, z. B. „Pflegedienst Schwerin“ oder „ambulante Pflege Dortmund“ oder „Altenpflege Wiesbaden“.

• Es gibt auch wesentlich aufwändigere Methoden zur Suchmaschinenoptimierung; dies sind allerdings meist kostenpflichtige Dienstleistungen, deren Kosten-Nutzen-Verhältnis Sie sorgfältig prüfen sollten.

## Checkliste: Diese Informationen braucht ein Webdesigner, um Ihre Internetseiten zu erstellen

Möchten Sie Ihre Internetseiten von einem Webdesigner aufbauen lassen? Dann sollten Sie ihm folgende Informationen zur Verfügung stellen, damit Ihr Internetauftritt ein Erfolg wird:

Stellen Sie alles zusammen, was Sie liefern können: Texte (z. B. Word-Dateien), Bilder (alle Formate, möglichst hohe Auflösung), Dokumente (zum Herunterladen und Ausdrucken), Pflegedienst-Logo, Werbematerial, Briefpapier, Visitenkarte.

Formulieren Sie eine Wunschliste: Seitenumfang (ein Menüpunkt = eine Seite), Komfortfunktionen (s. o.), Blog-Funktion, Redaktionssystem für die Pflege des Inhalts (leicht erlernbar), SEO (Suchmaschinenoptimierung).

Schauen Sie sich die Webseiten anderer Pflegedienste an: Geben Sie dem Webdesigner zur Orientierung die Adressen von Seiten, deren Optik oder Struktur Ihnen besonders gut gefallen.

**Tipp:** Holen Sie sich auf der Basis Ihrer Vorgaben Angebote von mindestens 3 Designern ein.

**Diese Kosten kommen auf Sie zu**  
Domainregistrierungen kosten für .de-Domains ca. 12 €/Jahr, für .com-Domains ca. 24 €/Jahr. Rechnen Sie für das laufende Web-Hosting (Ihre „Miete“ für den Platz auf einem Server) mit einer einmaligen Anmeldegebühr zwischen 10 und 25 € und monatlich ab 6 €. Seriöse Angebote für das Design einer Webseite liegen zwischen 600 und 1.200 €. In umfangreichere Auftritte (z. B. mit mehr

als 30 Seiten, Datenbank und Shop) müssen Sie wesentlich mehr investieren.

**Die Autorin:** Die Journalistin und PR-Beraterin Marion Seigel unterstützt in ihrer Agentur care-comm ambulante Pflegedienste bei Web, Werbung und PR. Nach ihren Inhouse-Workshops betreiben Pflegeprofis erfolgreiche Pressearbeit im Do-it-yourself-Verfahren. Kontakt: [www.care-comm.de](http://www.care-comm.de), [info@care-comm.de](mailto:info@care-comm.de)

## MITARBEITERFÜHRUNG

# Sie fragen nicht – Bewerber muss sich offenbaren

Möchten Sie einen neuen Mitarbeiter einstellen? Dann sollten Sie wissen, dass Ihr Bewerber Ihnen bestimmte Umstände offenbaren muss. Dies muss er immer dann tun, wenn die Umstände die Erfüllung seiner arbeitsvertraglichen Leistungspflichten unmöglich machen oder sonst für den künftigen Arbeitsplatz von ausschlaggebender Bedeutung sind.

Das bedeutet, dass **Ihr zukünftiger Mitarbeiter verpflichtet** ist, vor der Einstellung alle Tatsachen zu offenbaren, nach denen Sie als Arbeitgeber hätten fragen dürfen.

**Hinweis:** Erfüllt der Bewerber diese Offenbarungspflicht nicht, können Sie unter bestimmten Umständen wegen einer **arglistigen Täuschung** den Arbeitsvertrag anfechten.

Beachten Sie hierzu auch die Ausgabe

## Übersicht: Hierüber muss Sie Ihr Bewerber informieren

Umstand	Ihr Bewerber muss Sie von sich aus informieren, wenn er
<b>Heilverfahren</b>	bei einem vorgesehenen zweckgebundenen und befristeten Arbeitsverhältnis für ein unmittelbar bevorstehendes Heilverfahren vorgesehen ist.
<b>Behinderung</b>	als Schwerbehinderter erkennt, dass er die vorgesehene Arbeitsleistung nicht erbringen kann.
<b>Krankheit</b>	infolge einer Krankheit ständig erheblich in der Leistungsfähigkeit beeinträchtigt ist. zum Zeitpunkt der Arbeitsaufnahme voraussichtlich krank sein wird.
<b>Wettbewerb</b>	einem einschlägigen Wettbewerbsverbot aus einem vorherigen Arbeitsverhältnis unterliegt.
<b>Führerschein</b>	einen Führerschein nicht oder nicht mehr besitzt und ausdrücklich ein Mitarbeiter mit Führerschein gesucht wird.
<b>Antritt einer Freiheitsstrafe</b>	demnächst eine mehrmonatige Freiheitsstrafe, zu der er rechtskräftig verurteilt worden ist, antreten muss. Die Pflicht zur Offenbarung besteht nicht bei Mitarbeitern, denen der Freigängerstatus zugesprochen wurde.
<b>Vorstrafen</b>	Vorstrafen hat und es bei der zu besetzenden Stelle offensichtlich auf die Integrität des neuen Mitarbeiters ankommt